Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-288 d.d. 6 oktober 2015
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij de bank een krediet afgesloten. De bank heeft als zekerheden een hypotheekrecht verkregen op een appartement van Consument alsmede een pandrecht op de rechten uit een gemengde verzekering. Consument stelt dat de bank hem onvoldoende heeft geadviseerd over het krediet. Ook heeft de bank onnodig een hypotheekrecht verkregen op het appartement; het was namelijk ook mogelijk geweest om een pandrecht op de rechten uit een andere levensverzekering te vestigen. De Commissie is van oordeel dat de bank Consument voldoende heeft geïnformeerd over het krediet. Het is niet gebleken dat de rechten uit de levensverzekering konden worden verpand; het vestigen van het hypotheekrecht op het appartement acht de Commissie dan ook niet onredelijk. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 29 december 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In de tweede helft van 2011 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene in verband met de wens van Consument voor een aanvullende financiering voor de studie van zijn dochters. Aangeslotene heeft naar aanleiding van dit gesprek een "*Klantprofiel Kredietverlening*" (hierna: het Klantprofiel) opgesteld, waarin ook een advies is opgenomen. Het Klantprofiel is per e-mailbericht van 2 september 2011 aan Consument verzonden, met het verzoek om dit te ondertekenen en te retourneren. Consument en zijn echtgenote hebben het Klantprofiel op 14 september 2011 ondertekend.

3.2. In het kader van de kredietaanvraag heeft Consument een door zijn adviseur (Sibbing & Wateler CS) opgesteld overzicht van zijn verzekeringen aan Aangeslotene verstrekt. In dit overzicht staat o.a. vermeld dat Consument een winstdelende gemengde verzekering bij Aegon met einddatum 1 april 2014 en een eindkapitaal van € 81.680,- (hierna: de Aegon-polis) heeft. Ook staat in het overzicht vermeld dat Consument een levensverzekering bij Nationale Nederlanden N.V. (voorheen RVS) heeft, met einddatum 15 augustus 2017 met een eindkapitaal van € 76.235,- (hierna: de NN-polis) en dat deze verzekering is verpand.

3.3. In het e-mailbericht van 2 september 2011 van Aangeslotene aan Consument in verband met de kredietaanvraag staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> *"De opzet van het krediet in vogelvlucht:*
> *EUR 80.000,00 looptijd 3 jaar => wordt afgelost uit (te verpanden) Aegon polis [nummer].*
> *EUR 70.000,00 looptijd 7 jaar => deze lening lost u op einddatum af uit (de niet te verpanden) NN (RVS) polis [nummer 1].*
> *(Deze NN polis keert alleen uit op einddatum indien de heer hamelijnck in leven is).*
> *Er wordt hypothecaire zekerheid (EUR 150.000,00) verstrekt op appartement [straat] [nr] te [plaats].*"

3.4. In het e-mailbericht van 16 september 2011 van Aangeslotene aan Consument met als onderwerp "*Opzet financiering*" staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> "*Vandaag heb ik uw aanvraag besproken met een collega die een eerste controle doet voordat het dossier doorgestuurd wordt naar de fiatteur. Voordat wij de aanvraag verder sturen willen wij eerst het volgende met u overleggen.*
>
> *In de huidige opzet krijgt u direct uitbetaald:*
>
> *€ 80.000,- => vast rente (4,05%)*
> *€ 70.000,- => variabele rente (5,50%)*
>
> *U betaald direct rente over het uitbetaalde bedrag ad € 150.000,00.*
>
> *Een andere opzet zou voor u voordeliger kunnen zijn:*
>
> *€ 80.000,00 Rekening Courant (rente variabel momenteel ongeveer 7,5)*
>
> *Dit is een kredietlimiet. Neemt u niets op dan betaalt u ook niets. U betaalt rente over het opgenomen bedrag. Stel dat u dit bedrag de eerste drie jaar gebruikt. Na drie jaar komt de uitkering van de AEGON polis. Hiermee kan de*

kredietlimiet weer op € 0,00 gezet worden (er vallen dan direct weer wat rentelasten weg). Vervolgens kunt u deze € 80.000,00 weer gebruiken.

De einddatum van het krediet is over 7 jaar (kunt u de NN polis gebruiken om het krediet af te lossen).

Zekerheden: verpanding van de AEGON Polis en Hypotheek € 80.000,00 op de [straat].

Graag verneem ik van u naar welke opzet uw voorkeur uit gaat."

3.5. Bij e-mailbericht van 16 september 2011 heeft Consument op het e-mailbericht van Aangeslotene gereageerd:

"Ik ervaar het als goed dat er doordacht meegedacht wordt.
Wat mij tegen staat, is de (hoge) rente op het variabel product.

Zodra de economie iets zal aan trekken zullen deze percentages verder stijgen.
Dit brengt mij terug naar het 1e plan, d.d. 02-09-2011, met vaste rentes.
Het bedrag zal in een keer opgenomen moeten worden.
Wat niet nodig is komt in depot op de meest effectieve spaarrekening.
Dit brengt de effectieve kosten omlaag.
Dit is de beste manier voor mij.
Geeft ook een duidelijk overzicht in de te maken kosten voor het geleende geld.
Dus samengevat: terug naar oorspronkelijke plan van 2 september met vaste rentes"

3.6. Per brief van 29 september 2011 heeft Aangeslotene de kredietovereenkomst voor een particulier krediet ter hoogte van in totaal € 150.000,- aan Consument en zijn echtgenote toegestuurd. De kredietovereenkomst is op 10 oktober 2011 door Consument en zijn echtgenote geparafeerd en ondertekend. De verstrekte kredietfaciliteit bestaat uit twee delen, te weten:
- een driejarige lening ter hoogte van € 80.000,- (einddatum 1 december 2014) tegen een vaste rente van 3,95% per jaar; en
- een zevenjarige lening ter hoogte € 70.000,- (einddatum 1 december 2018) tegen een vaste rente van 5,30% per jaar.

3.7. Zoals bepaald in de kredietovereenkomst heeft Aangeslotene als zekerheid voor de terugbetaling van het krediet een eerste hypotheekrecht verkregen op een appartement van Consument voor een bedrag van € 150.000,- vermeerderd met 40% voor rente en kosten. Daarnaast heeft Aangeslotene bij akte van 14 november 2011 een pandrecht verkregen op de rechten uit de Aegon-polis.

3.8. Aangeslotene heeft in december 2011 het bedrag van het krediet van € 150.000,- op de hiervoor speciaal bij Aangeslotene in december 2011 geopende Vermogens Spaarrekening van Consument en zijn echtgenote gestort.

3.9. In april 2014 is de waarde van de Aegon-verzekering, te weten een bedrag van € 89.848,-, tot uitkering gekomen en is het driejarige leningdeel volledig (boetevrij) afgelost. Het openstaande bedrag van het krediet bedroeg op 16 juli 2014 € 63.000,-

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat hij in augustus 2017 het resterende gedeelte van het krediet boetevrij mag aflossen. Daarnaast vordert Consument dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem betaalde notariskosten in verband met het vestigen van het hypotheekrecht op het appartement. Voorts vordert Consument vergoeding van de door hem betaalde afsluitprovisie.

4.2. Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:
- Tijdens het gesprek in het najaar van 2011 heeft Aangeslotene Consument onvoldoende geïnformeerd over de eigenschappen en risico's van het krediet. Zo is Consument onvoldoende geadviseerd over het verschil tussen een vaste rente en een variabele rente; Consument had de voorkeur voor een variabele rente. Ook was het niet duidelijk dat het hele kredietbedrag in één keer werd uitbetaald, terwijl Consument niet het gehele bedrag direct nodig had. Daarnaast heeft Aangeslotene Consument niet geadviseerd over alternatieven. Het naar aanleiding van het gesprek opgestelde Klantprofiel is door Aangeslotene eenzijdig opgesteld en bevat slechts vragen die afgevinkt moeten worden.
- Aangeslotene heeft de looptijd van de driejarige lening niet afgestemd op de einddatum van de Aegon-polis. Zo liep de Aegon-polis reeds op 1 april 2014 af, terwijl het driejarige leningdeel als einddatum 1 december 2014 had.
- Als Aangeslotene zorgvuldiger onderzoek had gedaan naar de NN-polis, dan had zij kunnen vaststellen dat de NN-polis een gemengde verzekering was. Aan de NN-polis is namelijk nog een polis gekoppeld die wel uitkeert bij overlijden. Indien Aangeslotene de polis had bestudeerd, had zij kunnen vaststellen dat er wel dekking was in het geval van overlijden van Consument. Bovendien was deze polis niet verpand. Het was dan ook niet noodzakelijk geweest om een hypotheekrecht te vestigen op het appartement. Hierdoor zijn er onnodig kosten voor de notaris gemaakt. Ook is de inschrijving te hoog gelet op de restschuld van € 63.000. Nu de NN-polis had kunnen worden verpand aan Aangeslotene, had Aangeslotene de looptijd van de zevenjarige lening moeten afstemmen op de einddatum van de NN-polis.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Ter zitting heeft Consument het onderdeel van de zijn vordering met betrekking tot de door hem betaalde afsluitprovisie ingetrokken, zodat de Commissie dat onderdeel niet (verder) zal behandelen.

5.2. Ten aanzien van de stelling van Consument dat hij door Aangeslotene onvoldoende is geïnformeerd over de eigenschappen van het krediet en mogelijke alternatieven is de Commissie van oordeel dat Consument dit onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Ook al zou Consument tijdens het in rechtsoverweging 3.1 bedoelde gesprek onvoldoende zijn geïnformeerd door Aangeslotene, dan is de Commissie van oordeel dat Consument in de daarop volgende e-mailberichten van Aangeslotene voldoende is gewezen op eigenschappen

van het krediet. Ook heeft Aangeslotene in deze e-mailberichten alternatieve mogelijkheden aangedragen. Als Consument van oordeel was dat hij meer informatie nodig had, had het ook op zijn weg gelegen om dit bij Aangeslotene kenbaar te maken. Hiervan is niet gebleken.

5.3. De stelling van Consument dat hij een variabele rente had gewild gaat niet op, nu uit zijn e-mailbericht van 16 september 2011 uitdrukkelijk blijkt dat hij een vaste rente wilde. Voorts heeft Aangeslotene in haar e-mailbericht van 16 september 2011 Aangeslotene gewezen op het verschil tussen (de hoogte van) de vaste en variabele rente. Ook de stelling van Consument, dat hij onvoldoende op de hoogte was dat het kredietbedrag in één keer zou worden uitgekeerd, gaat niet op. De Commissie overweegt dat Consument in zijn e-mail van 16 september 2011 uitdrukkelijk aangeeft zich hiervan bewust te zijn. Bovendien heeft Consument hiervoor een nieuwe spaarrekening bij Aangeslotene geopend.

5.4. Voor zover Consument stelt dat het Klantprofiel onjuist is, oordeelt de Commissie als volgt. Vaststaat dat Consument het Klantprofiel voor akkoord heeft ondertekend. Behoudens zich hier niet voordoende uitzonderingen wordt een ieder die zijn handtekening plaatst onder dergelijke stukken geacht de inhoud en de consequenties daarvan te begrijpen en althans voor zijn rekening te nemen. Niet is gebleken dat Consument geen redelijke mogelijkheid is geboden om van de inhoud van het Klantprofiel kennis te nemen. De klacht faalt derhalve.

5.5. Met betrekking tot de stelling van Consument dat de looptijd van de driejarige geldlening niet gelijk was aan de looptijd van de Aegon-polis, heeft de Commissie vastgesteld dat de Aegon-polis en de driejarige lening verschillende looptijden hebben, maar is het niet gebleken dat Consument als gevolg hiervan schade heeft geleden, nu hij de driejarige geldlening boetevrij heeft mogen aflossen.

5.6. Met betrekking tot de NN-polis heeft Aangeslotene mogen afgaan op de door de adviseur van Consument verstrekte informatie over deze verzekering. Consument heeft geen stukken overgelegd waaruit blijk dat het door zijn adviseur verstrekte overzicht onjuist is. Bovendien heeft Aangeslotene in haar e-mailbericht van 2 september 2011 aan Consument vermeld dat de NN-polis niet te verpanden is en alleen uitkeert indien Consument op einddatum in leven is. Het had op weg van Consument gelegen om Aangeslotene erop te wijzen dat de NN-polis ook bij overlijden uitkeert. Nu niet is gebleken dat de NN-polis aan Aangeslotene kon worden verpand, acht de Commissie het dan ook niet onredelijk dat Aangeslotene zekerheid vroeg in de vorm van een hypotheekrecht op een appartement van Consument. Voorts blijkt uitdrukkelijk uit de kredietovereenkomst dat een hypotheekrecht zou worden gevestigd. Als Consument het niet eens was met het kredietvoorstel, had Consument dit kenbaar moeten maken aan Aangeslotene. Nu niet is gebleken dat op de rechten uit de NN-polis een pandrecht kon worden gevestigd, bestond er ook geen reden om de looptijd van de zevenjarige lening te koppelen aan deze polis. De stellingen van Consument gaan derhalve niet op.

5.7. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor: www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld